



“您选择保险公司时主要考虑的因素是什么？”“您为家庭配置了哪方面的保险？”“您对保险营销人员不满意的原因是什么？”……本报策划推出的《3·15中原金融消费满意度调查》之保险篇今日出炉。消费者如何看待目前的保险市场？在保险服务中哪些环节需要改进？记者带你一一解读。郑州晚报记者 倪子

金融·镜·鉴

315

中原金融消费满意度调查之保险篇

2016年3月23日 星期三 郑州晚报·经济生活版·第11版

保险产品中,市民最需要重大疾病保险 业务员的专业能力还有待提升

投保应首先考虑意外险

不敢生病、生不起病,已然成为许多老百姓的“窘态”。对很多普通家庭来说,一场大病往往意味着“倾家荡产”。本次调查中,在“您认为目前您和家人最需要哪方面的保障”问题上,近一半的市民选择了重大疾病保险,其次是定期或终身寿险、人身意外伤害保险以及少儿保险。而投资理财保险、家庭财产保险占比最小,仅为9.3%和0%(图1)。

按照保险专家的建议,一般来说,合理的寿险投保顺序应为意外险、健康险、养老金、理财险等。从此不难看出,广大市民对投保保险产品的顺序还需适当调整。

重疾险全称为重大疾病险,是健康险的一个细分产品。有的险企在出售寿险时,将重疾险作为一个附加险供客户选择,也有许多险企推出了可以单独投保的重疾险,但保障的重大疾病种类、价格、赔付标准和观察期等都不尽相同。一般,重疾险分为两类:消费型和储蓄型,市民投保之前首先要确定自己更适合购买那一类的重疾险。

消费型重疾险:优势在于支付低廉的保费就可以购买到高额的保障。但是如果当年没有发生需赔付的情况,所交保费也不能返还。另外,消费型重疾险的保障期限还有短期和终身之分。消费型重疾险采用的是自然费率,随着被保险人年龄增长,罹患重大疾病的概率也随之上升,因此保费会逐年提高。

储蓄型重疾险:特点是在保障期间内没有罹患重疾,保险期满将获得满期生存保险金,有时还有一定的分红等增值收益,但是每年需要缴纳的保费比较高。

以发掘客户需求为着手点

“我认为,保险业务员的个人专业知识还有待提高。有时推荐的产品根本就不适合我,买了也是白买。我愿意买保险,但是钱要花在刀刃上。”市民成女士说道。

随着老百姓投保意识的提高以及对保险行业的进一步了解,传统的“以保险代理人为中心”的保险营销体系受到越来越多的质疑,保险营销“以客户为中心”转型的声音也越来越高。

本次调查中,“您对保险公司指定服务人员不满意的原因是什么?”高达62.79%的消费者认为是缺乏对客户推荐及量身定制产品的能力。此外,介绍保险产品误导消费者、夸大其词、不如实告知合同条款,介绍产品不能做到诚信可靠、客观公正等占比也较高,分别为55.81%和41.68%(图2)。那么,保险营销员如何才能为客户定制出最适合的保险方案呢?

业内人士表示,客户不需要千篇一律的产品,客户需要有个性的产品,不断强化跟踪客户个性需求。客户服务的关键点是通过与客户交往互动了解需求,并根据需求来定制产品。因为客户的个性不一样,所以真正的客户服务是依据客户不同的个性提供令客户满意的服务,这才是最佳的客户服务。

从某种程度上来说,保险业务员的职业定位很像是医院里的医生,接诊到一个病人先要询问症状、既往病史、药物过敏史等,了解全面的情况,经过一系列的检查,才能对症下药,有的放矢制订治疗方案。保险业务员不是简单地把单一的产品卖给客户,或者是拿着一个产品销售给所有的客户,保险业务员会根据客户的具体情况,站在整个家庭的角度,做出符合客户需求的、性价比最优的、覆盖家庭整体风险的保险组合方案。

夸大保险责任范围最反感

业务员宣传保险业务时夸大保险责任范围和作用、业务员没有详细解释条款、业务员没有对退保的规定作出明确解释、保险合同存在“霸王条款”等,成为本次调查中市民对保险公司最不满意的方面,分别占比62.79%、48.84%、37.21%以及30.23%(图3)。

针对以上情况,业内人士坦言,如今的保险合同条文很是复杂,很多消费者常常嫌麻烦并不曾仔细阅读,而保险推销业务员正是钻了这个空子,令消费者深陷其中还不知道,直到发现问题时,已经悔之晚矣。由于每家保险公司都有自己不同的规定,消费者毫不注意,在后期维权中会有很大的困难。

因此,建议消费者要防止被骗,一定要在前期做好预防,不管合同条文有多复杂,关键信息一定要掌握,不懂的可以多向周边朋友或业内人士多咨询,不能因麻烦而放弃了解,盲目购买保险。

像前几年投诉率最高的“银保产品”分红险,业内人士表示,通常所说的高收益产品累计收益率往往都是产品演示的预定最高收益率。一些保险业务人员抓住市民追求高收益率的心理,往往就会在向客户推销分红险时夸大其词,甚至刻意隐瞒红利的不确定性,这就给众多市民造成误导,从而让不少人产生心理上的预期收益。其实,分红保险终究是一份保险产品,重在保障,投资只是一个附属功能,因此,投保人在购买分红保险时要分清主次,慎重选择。

本报也提醒广大读者,不要轻信所谓的高收益承诺,擦亮眼睛、谨慎选择。而另一方面,保险公司不应该为了片面的追逐利润,故意隐瞒收益率不确定性等关键问题,更不应该误导甚至欺骗消费者。

相关提醒

消费者在购买保险产品过程中应注意以下几个方面:

1. 仔细鉴别,审慎购买。购买保险时要完整地了解保险产品信息,认真阅读保险产品的条款。要特别关注“保险责任”“责任免除”及“合同变更和解除”等重点条款。
2. 谨慎对待签名,不可代签。购买保险产品时签署的投保单、回执或其他单据,都会作为合同双方履行自己义务的证据,若单据内容与了解的情况不符时消费者仍签了字,将来发生纠纷时则不利于自身权益的维护。
3. 订立保险合同时,保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的,投保人应当如实告知,这是《保险法》的强制性规定。投保人如果在告知义务方面存在故意或重大过失,不仅要承担相应的法律责任,而且有可能难以实现投保目的。
4. 不可抗辩条款。在我国新保险法中明确规定:投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务,足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的,保险人有权解除合同。前款规定的合同解除权,自保险人知道有解除事由之日起,超过30日不行使而消灭。自合同成立之日起超过两年的,保险人不得解除合同;发生保险事故的,保险人应当承担赔偿或者给付保险金的责任。

图1 最需要的保险产品

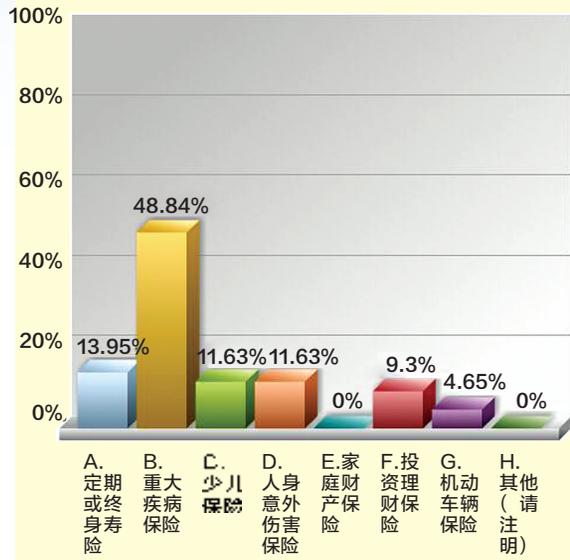


图2 最不满意保险业务员缺乏专业知识

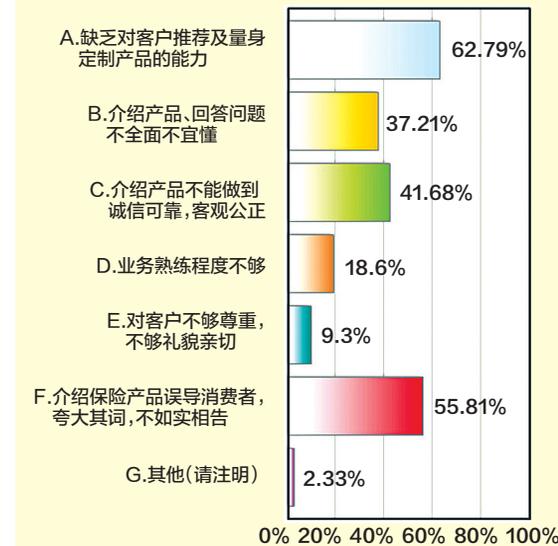


图3 市民对保险公司不满意的地方

